

MARJA PIHNALA

## *Erilaisuuden hyväksyminen luo esteettömyyttä*

*Kuvittele, että on lauantaiaamu. Heräät aamulla sängyssäsi kellon pirinään. Tehtävänäsi on miettiä, miten päivä sujuu, jos alaraajasi eivät toimisikaan. Miten pääset ylös sängystä? Aloita aamutoimet. Miten ne sujuvat pyörätuolissa omassa kodissasi? Miten yletyt eri paikkoihin. Miten pääset ulos? Illalla on tulossa ystäviäsi kylään ja kiirehdit kauppaan. Miten lähikauppasi toimii, miten siellä selviytyisit? Menetkö mieluummin tuttuun kauppakeskukseen? Miten ostokset sujuvat? Miten pääset autolle kantamuksinesi? Miten arvelet ihmisten suhtautuvan?*

Huomaa, miten erilaisia esteitä kohtaat. Palaa tähän hetkeen, olet taas oma itsesi. Tässä artikkelissa käsittelen niitä näkökulmia, jotka vaikeuttavat tai helpottavat vammaisen kuluttajan elämää lähikaupoissa, kauppakeskuksissa tai tavarataloissa. Vammaisten ihmisten liikkumista ja asiointia rajoittavat esteet voivat olla seurausta tietämättömyydestä, asenteista tai ennakkoluuloista. Vammaisen kuluttaja kohtaa monenlaisia käytäytymistä; häntä ylivalvellaan tai alivalvellaan. Rajoittunut toimintakyky koskettaa jatkuvasti huomattavan suurta osaa väestöstä. Jossain elämämmme vaiheessa se koskettaa jokaista. Arkkitehti Kirsti Pesola on ilmaissut asian luennossaan: ”Esteettömyys ei ole pelkästään noitten vammaisten tai vanhusten juttu”. Kaikki hyötyvät esteettömistä palveluista ja esteettömästä rakentamisesta. Näkökulma tässä artikkelissa on fyysisesti vammaisen ihmisen: itse käytän liikkuesani apuvälineitä keppejä ja pyörätuolia.

### **Vammaiset kohtaavat syrjintää**

Maailmassa on 600 miljoonaa eri tavoin vammaista ihmistä. Näistä Euroopan alueella asuu noin 57 miljoonaa. Eri tavalla vammaisia ihmisiä on maailman väestöstä joka kymmenes. Voisiko heidänkin äänensä kuulua niin palveluissa kuin muuallakin samalla tavalla? Lisäksi ikäihmisiä on väestöstä joka neljäs.

Usein vammaisten elämä on rajoitettua fyysisten ja sosiaalisten esteiden haitatessa täyttä osallistumista yhteiskunnassa (Koskinen 2008, 47). Vammaiset ihmiset ovat suuri vähemmistö, jotka ovat kautta aikojen kohdanneet valtaväestön ennakkoluuloja. Ajat ovat toki vuosisatojen ja vuosikymmenten aikana muuttuneet. Valitettavasti vieläkin vammaiset ihmiset kohtaavat vähätteleviä asenteita ja tietämättömyyttä.

Syrjintä on vaikeasti hahmotettavissa ja ymmärrettävissä. Kyse on syrjinnästä, kun vam-

mainen tai ikäihminen ei pääse kauppaan siksi, että esteenä ovat portaat tai hissi puuttuu. Jokaisen, myös vammaisen ja ikäihmisen, on eletävä omaa arkeaan ja päästävä kauppoihin hankkiakseen syötävää ja juotavaa sekä päälle pantavaa.

Syrjintää on, jos yhtä ihmistä tai ihmisryhmää kohdellaan ilman hyväksyttävää perustetta eri tavoin kuin toisia samassa asemassa olevia. Syrjintää on myös sellainen erottelu, joka kohdistuu jollakin merkityksellisellä tavalla samassa asemassa oleviin ja jolle ei ole esitettävissä hyväksyttäviä tarkoituseriä (Könkkölä 2003).

Suomessa ajatellaan, että vammaisten ihmisten asema on hyvä. Kuitenkin myös suomalaiset vammaiset kohtaavat syrjintää – suoraa tai piilotettua. Itsetuntoa voivat horjuttaa asenteet, ennakkoluulot, tiedon puute ja se, että jatkuvasti kohtaa erilaisia esteitä, jotka vaikeuttavat liikumista ja pääsyä eri paikkoihin.

Vamma sinänsä ei ole kovinkaan merkillinen asia vammaiselle ihmiselle itselleen. Vammaiset ihmiset eivät koe olevansa sen omituisempia kuin muutkaan ihmiset. Kuitenkin vammaisuus saa ihmiset reagoimaan ja se herättää muissa tunteita. Erilaisuudella on taipumusta herättää kielteisiä reaktioita, olipa kyseessä millainen erilaisuus tahansa. Kohtaaminen voi vaatia ponnistelua, sillä poikkeava ulkonäkö tai käyttäytyminen synnyttää helposti vieroksunta. Myyjän on helppoa kiirehtiä eteenpäin muihin tehtäviin ja jättää vastuu jollekin toiselle työntekijälle. Esimerkiksi vaikeasti puhevammaiset ovat keroneet, miten yhdelläkään myyjällä ei ole aikaa pysähtyä kuuntelemaan vaikeasti ymmärrettävää puhetta. Samoin vaateliikkeessä sovituksen jälkeen myyjä puhuu vaikeavammaisen henkilön avustajalle: ”Hän tosiaankin taitaa tarvi-

ta yhtä kokoa suuremman puseron.” Myyjän tulisi kuitenkin puhua suoraan asiakkaalle. Myös pyörätuolissa istuva, tavallista lyhyempi asiakas tai vanhus ohitetaan jonotustilanteessa lähes säännönmukaisesti. Palvelun saavat pitkät ja nopealiikkeiset. Tiskillä myyjät hyväksyvät tämän muutta mutkitta, vaikka heidän tulisi pitää huolta siitä, että lapset, vammaiset ja vanhukset eivät tule jonossa syrjityksi. Erityisesti omat asenteet nousevat esiin hyvin salakavalasti vaikkapa päivän kiireisimmässä hetkessä tai kun olet väsynyt, etkä hallitsekaan ajatuksiasi. Silloin myyjän piilossa olevat todelliset asenteet rävähtävät asiakkaan silmille.

Oma reviiri, tuttu ja turvallinen alue, jolla osaamme olla luontevasti, muuttuu kohdattessamme vammaisen. Outo ja vieras herättää hämmennystä, koska tilanne on uusi. Jostain syystä, kun ihminen kohtaa vammaisen, hän tuntee olonsa tukalaksi etenkin, jos toisen ulkonäkö on kovasti poikkeava tai kun puheesta ei saakaan selvää. Erilaisuus ei tunnu normaallilta. Mikä sitten on normaalia?

Normaalisuuteen liitetään vahvoja arvoja siitä, mitä pidetään tavanomaisena ja ei-toivottavana. Normaalisuus sisältää ajatuksen siitä, mikä on oikeaa, toivottavaa ja sopivaa. Normaalisuus on keskiarvo yhteiskunnassa. Tuohon normaalisuuden möykkyyn peilaamme omia ajatuksiamme, kun kohtaamme erilaisuutta. Ne, jotka poikkeavat ulkonäkönsä, toimintojensa, käyttäytymisensä tai uskomustensa vuoksi keskiarvosta, eivät olekaan enää normaaleja. Poikkeavista tulee muita, he eivät kuulu joukkoon. Aikakauslehtiä ja televisiota seuraamalla on helppo todeta, millainen on nykypäivän ihmisihanne. Siinä ei juurikaan ole sijaa erilaisuudelle.

Yhteiskunnan ennakkoluulot ja asenteet rajoittavat vammaisten ihmisten toimimista täysivaltaisina yhteiskunnan jäseninä silloinkin, kun vamma sinänsä ei asettaisi esteitä toiminnalle. Ihmisten suhtautuminen vammaisuuteen tai erillaisuuteen vaikuttaa myös siihen, miten vammaiset ihmiset suhtautuvat itseensä. Ennakkoluulot vaikeuttavat ihmisten välistä vuorovaikutusta ja yhteistoimintaa. Vammaisuuden kohtaamisessa ei ole kyse vain konkreettisesta kohtaamisesta vaan ennemminkin tavasta ajatella ja hyväksyä erilaisuutta. Omilla asenteillasi olet muuttamassa yhteiskuntaa sellaiseksi, jossa kaikkien vammaisten ja vammattomien on helppo elää elämäänsä omista lähtökohdistaan käsin.

## **Esteettömyys ja hyvät käytännöt**

Esteettömyydessä on kyse ympäristön esteettömyydestä, palveluiden saavutettavuudesta ja tuotteitten helppokäyttöisyydestä. Kyse on valinnoista ja mahdollisuuksien luomisesta ja havaitsemisesta. Esteettömyydessä on kyse ihmis-oikeuksista ja omatoimisuuden säilyttämisestä. Esteettömyys on turvallisuutta ja laatua. Esteettömyydessä on kyse ajattelutavasta, asenteista ja toisten huomioon ottamisesta, suurista ja pienistä valinnoista (Pesola 2008).

Esteettömällä ympäristöllä ymmärretään yleensä ympäristöä, jossa ei ole portaita tai taseroja ja jossa pystyy liikkumaan pyörätuolilla tai muilla apuvälineillä. Esteettömään suunniteltuun liittyy myös valaistus-, väritys- ja kontrastiasiat, akustiikka, materiaalivalinnat, tekstien luettavuus, käytön helppous jne. (Kirsti Pesolan luento). Esteettömyys on laatutekijä, joka liittyy kaikkien arkeen.

Kauppakeskukset ja tavaratalot ovat mielestäni ottaneet hyvin huomioon esteettömyyden. Sen sijaan lähikauppojen esteettömyydessä on runsaasti toivomisen varaa. Lähikaupat ovat monille kuitenkin se välttämättömin ja tarpeellisin. Vanhoissa rakennuksissa on usein portaita, jotka ovat este kauppaan sisään pääsulle. Tuulikaapit ovat liian ahtaita, ja pyörätuolilla ja rollaattorilla törmää helposti kynnyksiin. Ovipumput ovat niin raskaita, että huonosti liikkuvalla ja heikkokätisellä pääsy kauppaan on lähes mahdotonta.

Liikuntavammaisena kuluttajana katson, että esteettömyys kuuluu kaikille. Esimerkiksi Invalidiliitto on tehnyt yhteistyössä muiden järjestöjen kanssa esteettömyyskartoituspoppaan. Kauppakeskusten, kauppojen ja tavaratalojen arkkitehtuurista vastaavien henkilöiden tulee tietää, mitä esteettömyys kaupassa merkitsee.

Hyviä käytäntöjä siitä, miten asiakkaat ja esteettömyys on otettu huomioon, löytyy runsaasti.

## **Lempäälän Ideapark**

Ideaparkin edessä on kolmisenkymmentä pyörätuolisymbolilla merkittyä invapaikkaa aivan pääsisäänkäynnin edessä. Parkkipaikat ovat riittävän väljiä, niin ettei huonollakaan tasapainolla tarvitse pelätä kolhivansa naapurin autoa. Invapaikat on tarkoitettu henkilöille, joiden on hankalaa kävellä pidempiä matkoja. Invapaikalle voi pysäköidä vain poliisin myöntämällä pysäköintiluvalla.

Valitettavan usein invapaikoille pysäköidään ilman asianmukaista lupaa. Lisäksi talvella niihin on monesti aurattu lumet. Olisi hyvä, että kauppakeskus kampanjoisi teemalla ”ethän vie-

nyt invapaikkaa sitä tarvitsevalta” vaikkapa 3.12., joka on kansainvälinen vammaisten päivä.

Ideaparkissa reitti parkkipaikalta kauppakeskukseen on lyhyt ja helppokulkuinen. Sisääntuloaulassa infotiskin vieressä invamopojen parkki. Ne ovat käytettävissä, kun esitöt ajokortin tai muun henkilöllisyystodistuksen. Invamopolla useinkin tunnin shoppailu sujuu. Eivät pääse jalat ainakaan väsymään. Ideaparkissa on toimivat invavessat ja levähdyspaikkojakin riittävästi.

### **Halikon Prisma**

Prisma-hypermarkettiin pääsee helposti sekä autolla että kevyenliikenteenväyliä pitkin pyörätuolilla, invamopolla tai vaikkapa ikäihmisten formulalla (= rollaattori). Kulkuväylät ovat tasaisia ja ostoskärryjen kanssa on helppo liikkua kaupasta autolle asti. Piha on hyvin valaistu ja sisäänkäynti on katettu. Sisääntuloaulassa on vammaisille tarkoitettuja kevyemmin liikuteltavia ostoskärryjä, joihin ei tarvita rahaa tai poletteja. Tämä on hyvä asia, jos sormissa ei ole voimia tai ne ovat jäykät; ei tarvitse etsiä lompakosta kolikkoa eikä irrotella vaunuja toisistaan.

### **Ison Omenan kauppaemäntä**

Moni vanhus ja eritavalla vammainen on ollut ilahtunut Ison Omenan omenaemännästä Espoossa. Omenaemäntä auttaa iäkkäämpää asiakasuntaa ostosten tekemisessä ja muun muassa pankkiasioiden hoitamisessa. Apua ovat saaneet lisäksi liikuntarajoitteiset ja leikkauksesta toipuvat. Joku voi tarvita omenaemäntää parikin tuntia, kun toiselle riittää saatto vaikkapa hissille. Omenaemäntä auttaa niin ruokien keräämisessä ostoskärryihin kuin pyörätuolin työntämisessä. Usein tavaroiden pakkaami-

nen ja kantaminen autolle on hankalaa, mutta tähänkin saa apua. Omenaemännän palvelu on maksutonta ja käytännön toteuttamisesta vastaa Lähimmäisapu ry. Tällainen emäntä palvelee neljänä päivänä viikossa viisi tuntia kerrallaan. Avun voi varmistaa etukäteen puhelimitse.

Myös muihin kauppakeskuksiin on kaavailtu kauppaemäntiä. Eri vammaisjärjestöt ovat perehdyttäneet kauppaemäntiä vammaisuuteen. Tällainen emäntä on omiaan kauppakeskuksissa, joissa saman katon alla on monenlaisia palveluita, kuten lääkäri, kirjasto, pankki, apteekki sekä päivittäistavara- ja erikoistavara-kaupat. Onko ajateltavissa, että esimerkiksi siivilipalvelusmiehet voisivat olla kauppakeskuksissa ”kauppaisäntinä”? Entäpä harjoittelupaikat opiskelijoille? Kauppakeskusemäntänä tai -isäntänä jos missä oppisi vuorovaikutustaitoja käytännössä ja tapaisi monenlaisia asiakkaita.

### **Stockmannin tuolit sisääntulon vieressä**

Stockmann on osoittanut huomaavaisuutta asiakkaitaan kohtaan sijoittamalla tavalliset tuolit sisääntulon viereen. Tuoleilla voi levähtää hetken ja jatkaa sitten shoppailua. Yksikin tuoli on ensiarvoisen tärkeä silloin, kun on otettava kengistä pois liukuesteet. Heikolla tasapainolla liukuesteiden pois ottaminen ja uudelleen asettaminen kenkiin onnistuu tukevasti tuolilla istuen. Toivottavasti muutkin ottavat mallia tästä hyvästä käytännöstä.

### **Muita hyviä käytäntöjä**

Pyörätuolilla on helppo mennä normaalia isompaan pukukoppiin. Monille huonojalkaisille helpotusta tuovat tavallista korkeammat tuolit,

sillä niistä pääsee myös ylös. Heikkonäköiselle ja ihmiselle, joka hahmottaa huonosti värejä, on tärkeää, että saman tuoteperheen, kuten maitotuotteiden, eri vaihtoehdot ovat selkeästi erotettavissa toisistaan.

## Tietotekniikka hyödyttää

Tietotekniikan hyödyntäminen on tätä päivää. Erilaisten kuluttajien kannalta on tarkoituksenmukaista kehittää muun muassa verkkopalveluja. Valtaosaa ihmisiä eivät suuret mammuttikaupat vedä eikä kaikilla ole edes mahdollisuuksia ajaa suuriin marketteihin. Monet ihmiset arvostavat entistä enemmän lähikaupan palvelun laatua ja sitä, että palvelun saa kodin läheltä.

Lähikaupankin tulisi kehittää verkkopalveluja. Verkkopalvelu on pelastus henkilölle, joka ei esimerkiksi leikkauksen jälkeen pysty asiomaan kaupassa itse muutama viikkoihin. Se on myös pelastus monelle vammaiselle tai ikäihmiselle, jonka pääsy kauppaan on estynyt huonojen keliä tai muuten kaupan esteellisyyden vuoksi. Verko- ja kotiin kantopalvelusta on iloa myös suurperheen äidille tai isälle. Ruoat suoraan kotiovelle tietyllä euromäärällä, hienoa! Miten kätevää onkaan tehdä tilaus kotikoneen äärestä. Tämä edellyttää luonnollisesti, että on kotona tietokone, jota osaa käyttää. Kaupan pitää puolestaan palkata luotettava henkilö toimittamaan tavarat tilaajan kotiin.

Moni kaupan tilaus- ja kotiinkuljetuspalveluita käyttänyt ikäihminen on ollut pettynyt tuotuihin tuotteisiin. Tilauspalveluja käyttävät ovat hintatietoisia ja älykkäitä kuluttajia, joiden luottamusta ei pidä pettää toimittamalla heille

vanhentuneita hedelmiä tai tuotteita, joiden viimeinen käyttöpäivä on lähellä.

Verkkopalveluita voisi kehittää siten, että asiakkaat voisivat keskustella keskenään verkkoympäristössä kaupan palveluista, tuotteista ja myös ideoida palveluja. Itse osuin erääseen pieneen lähikauppaan arvostetulla alueella. Kauppaan oli pienet portaat ja itse kaupassa oli vaikea liikkua, koska tavaraa oli kaikkialla. Kauppias kertoi tilaus- ja kotiinkuljetuspalvelusta. Pienessä kaupassa oli upeat valikoimat: oli leivonnaisia, hedelmiä, lihaa ja kahvia jos vaikka mitä sortimenttia. Jos olisin asunut tuolla alueella, olisin varmasti kaupan käyttäjä ja liukkailla keileillä käyttäisin tuotteiden kotiinkuljetusta.

Yksi toistuvasti esiin tuleva ongelma on, että huonosti liikkuvat ihmiset eivät jaksa etsiä tarvitsemiaan tavaroita suurmarketeissa. Opasteet eivät aina näy ja infotaulut sijaitsevat sisääntulon lähellä. Vammaisena ihmisenä ihmettelen, miksi suurissa liikkeissä ei ole muutamaa infopistettä, josta voisi selvittää tuotteiden sijainnin. Miten helppoa olisikaan mennä koneelle ja painaa nappia ”löydä etsimäsi tuote”. Hakuosan avulla tulisi esiin kartta, joka osoittaisi, missä kohtaa mammuttimarkettia tuote sijaitsee. Tällainen yksinkertainen ohjelma helpottaisi huonosti liikkuvia ihmisiä ja säästäisi niin askeleita, voimia kuin hermojakia. Samalla se helpottaisi henkilökuntaa, jota palkataan entistä vähemmän.

Jokaisessa kaupassa tai kauppaketjussa tulisi ottaa asiointikierrokselle testiasiakkaita, kuten rollaattorilla liikkuva vanhus, pieni koululainen, pyörätuolia käyttävä henkilö, kaksimetrisen mies tai pienten lasten äiti. Testikäyttäjät voisivat ottaa kantaa aina silloin, kun tehdään

uudistuksia. Jos aikakauslehdet käyttävät testi-asiakkaita, niin mikseivät sitten kaupat voidakseen palvella paremmin asiakkaitaan.

## Huonot käytännöt aiheuttavat hankaluuksia

Rakennettu ympäristö, tuotteet ja erilaiset palvelut on suunniteltava alun alkaen kaikille sopiviksi. Tällaista suunnittelua nimitetään universaaliksi suunnitteluksi. Jokapäiväisen kokemuksen perusteella suunnittelu ei kuitenkaan ole kovin universaalia.

Lähikaupassani on niin jyrkkä luiska, että en suosittelen sitä kenellekään. Toivoisin, että sisäänkäynti olisi toteutettu ilman tasoeroja tai portaiden oheen olisi rakennettu loiva luiska, jota uskaltaisi käyttää talviliukkaillakin. Koska käytän myös pyörätuolia, tarvitsen ulko-oven edessä vapaata tilaa vähintään 1,8 metriä x 1,8 metriä. Automaattisesti avautuvat ulko-ovet helpottavat liikkumista, mutta ovien pitää tunnistaa kulkija ajoissa. Takavuosina jäin usein kauppakeskuksissa automaattiovien töytäisemäksi ja menetin kävellessäni tasapainon.

Onneksi lähikaupassani ei ole kynnyksiä ja kaupassa sisällä liikkuminen on esteetöntä. Pienetkin kynnykset voivat tuottaa heikkokätiselle pyörätuolia käyttävälle ongelmia ja ikäihmisen voi olla vaikeaa työntää rollaattoria niiden yli. Liian ahtaat kaupan käytävät hankaloittavat myös liikkumista niin ostoskärryjen kuin erilaisten apuvälineiden kanssa.

Toivosin, että ostoskärryjen pyörät putsattaisiin ja huollettaisiin nykyistä useammin. Kärryjen työntäminen on hankalaa, kun likaiset tai vioittuneet pyörät kinnaavat vastaan. Auto-

maattivaaioista suurin osa on niin korkealla, etten ulotu niihin. Osa vaaioista pitäisikin sijoittaa niin alas, että lapset ja pyörätuolilla liikkuvat voisivat niitä käyttää. Samoin kassalla kirjotustaso ja kortinlukija ovat hankalan korkealla. Molemmat pitäisi voida antaa tarvittaessa pyörätuolissa istuvalle. Vaikka lähikaupassani on monia esteitä, käytän sitä, koska saan siellä hyvää palvelua.

Kokemukseni perusteella kaupan tiloja suunnittelevien tulisi tutustua erilaisten kuluttajien esteettömyysvaatimuksiin. Vammaisjärjestöt ovat kehittäneet esteettömyyden arvioimiseksi valmiita lomakkeita. Niitä kannattaa hyödyntää.

Minun ja monien muiden, joilla on käsissään muita vähemmän voimia, on täysin mahdotonta avata maitopurkkeja, karkkipusseja, suolakurkku- tai punajuurisäilykepurkkeja. No, eivät ne näytä avautuvan aina mieheltäniäkään, joka harastaa punttien nostelua. Onko tuotteet tarkoitettu ostettavaksi vai kaunistukseksi hyllyille?

Vuonna 2006 Tanskan Reumaliitto toteutti haastattelututkimuksen, jonka mukaan 17 prosentilla tanskalaisista on ollut käsien toimintakyvyn ongelmia. Samaan tulokseen on päädytty myös Ruotsissa, jossa noin 1,7 miljoonaa ruotsalaista kärsii käden huomattavasta toimintakyvyn heikkenemisestä. Suomessa tutkimusten mukaan arvelaan 1,5 miljoonalla kansalaisista olevan vaikeuksia pakkausten avaamisen kanssa. Luulisi aikana, jolloin ihmiset lentävät kuu-hun ja innovaatio seuraa toistaan, löytyvän ratkaisu tähänkin asiaan. Itse jätän hankalasti avattavan pakkauksen kaupan hyllyyn.

Suomen Reumaliitto on kiinnittänyt huomiota heikkovoimaisten käyttäjien tarpeisiin. Vuo-

den 2007 alussa käynnistyi Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama hanke, jonka tavoitteena on saada kuluttajille helpommin avattavia pakkauksia. Lisäksi Suomen Reumaliitto toteutti Next Icon Oy:n kanssa ETU-käyttäjätutkimuksen vuosien 2006–2007 vaihteessa. Tavoitteena oli tuottaa käyttäjien näkökulmia pakkaussuunnittelun tueksi. Hankkeen perusteella hyvän pakkauksen tunnistaa siitä, että pakkausta on helppo käsitellä, avata ja käyttää. Se on helppo uudelleen sulkea, käyttää loppuun ja pitää siistinä. Se on myös helppo huomata ja kierrättää. Reumaliitto otti käyttöön pohjoismaisen Helpo avata – Lätt att öppna -käsimerkin. Se annetaan testin perusteella helposti käsin avattaville pakkauksille. Toivottavasti käsimerkin käyttö laajenee vauhdilla tuotteisiin. Käsimerkit kertovat tulevaisuudessa heikkovoimaisille ihmisille, mistä löytyy helposti avattava tuote. Suomi harmaantuu Euroopan toiseksi nopeimmin Italian jälkeen. Luulisi asian kiinnostavan kauppiaita.

Keskuudessamme on paljon ihmisiä, joilla on eri syistä johtuen vaikeuksia tuottaa puhetta tai puhe on niin epäselvää, että sitä on vaikeaa ymmärtää. Esimerkiksi erilaiset kehitysvammat, autismi ja myöhäisemmällä iällä aivojen vaurioituminen, sairaudet ja puhe-elinten vauriot voivat aiheuttaa pysyvän tai tilapäisen puhekyvyttömyyden. Puhumattomuus tai epäselvä puhe voivat vaikeuttaa kanssakäymistä ja syrjäyttää ihmisen yhteisöstä ja yhteiskunnasta. Tavallista on, että huonosti puhuvan henkilön älykkyydenkin arvioidaan olevan heikko, vaikka näinhän ei asia ole. Monet puheongelmista kärsivät ovat valittaneet kaupossa saamastaan palvelusta ja kertoneet, miten heidän ylitsen kuvaannollisesti kävellään. Myyjä ei jaksa

kuunnella loppuun heidän kertoessaan asiaansa, koska puheesta on vaikeaa saada selvää tai kuunteleminen vie liian kauan aikaa. Myyjä puhuu helposti myös vammaisen ihmisen seurassa olevalle henkilölle ja näin syrjäyttää asiakkaan. Kun malttia ja aikaa ei ole tai kun yhteinen kieli puuttuu, asiakkaan tarpeet ja toiveet voivat jäädä täyttymättä (Roisko 2000).

Puheongelmaista palveltaessa katsekontakti on tärkeä; katso asiakasta, eikä hänen seurassaan mahdollisesti olevaa henkilöä. Anna puhevammaisen itse kertoa asiansa ja kuuntele rauhallisesti loppuun keskeyttämättä. Varmista kysymällä, että olet ymmärtänyt oikein, ja aseta kysymyksiäsi niin, että siihen voidaan vastata kyllä tai ei. Kerro myös reilusti, jos et ymmärtänyt ja pyydä tarvittaessa toistamaan. Muista, että moni puhevammaisen ymmärtää tavallista puhetta ja kuuleekin normaalisti. Jos vammaisella ihmisellä on mukanaan jokin kommunikoinnin apuväline, niin anna hänen kertoa viestinsä sillä. Voit pyytää kirjoittamaan asian myös paperille, jos asiakas siihen pystyy. Pääasia on että asiaa selviää! (Invalidiliitto 2004)

## **Kohti parempia käytäntöjä**

Tässä artikkelissa on käsitelty vammaisen kuluttajan kaupassa asiointiin liittyviä ongelmia ja tarpeita. Aiheesta on käyty varsin vähän keskustelua kaupan alalla. Olen kirjoittanut artikkelin liikuntavammaisen näkökulmasta, mutta monet esiin nostamistani asioista koskettavat myös muilla tavoin vammaisia. Tärkeitä teemoja jää kuitenkin vielä tarkastelun ulkopuolelle. Esimerkiksi miten kuuro tai näkövammaisen asioi kaupassa ja miten heidän tarpeet otetaan

huomioon. Vammaisten kuluttajien aseman parantamiseksi esitän lopuksi yhteenvetona toimenpiteitä toteutettavaksi kaupan alalla.

- Kauppaketjujen ja vähittäiskauppojen henkilökunnalle on suotava mahdollisuus osallistua lyhytkestoisiin teemakoulutuksiin, jossa käsiteltäisiin vammaisuutta, sen kohtaamista, omia ennakkoluuloja ja asenteita sekä annettaisiin käytännön neuvoja. Uskon, että vammaisjärjestöt olisivat kiinnostuneita yhteistyöstä.
- Kauppaketjujen tulisi perustaa erilaisia asiakasraateja toimintansa kehittämiseen. Näiden raatien jäsenenä tulisi olla myös vammaisia asiakkaita.
- Ympäristön ja kauppojen esteettömyys on kaikkien asia. Kaupan alalla on herättävä toimimaan entistä esteettömämmän myymäläympäristön puolesta. Esteettömyyskartoituksia voi tilata vammaisjärjestöiltä.
- Kansainvälisenä vammaisten päivänä 3.12. kaupoissa voisi olla myös jokin aiheeseen liittyvä tempaus. Esiin voisi nostaa esimerkiksi invapaikat.
- Kauppiaiden ja myymäläpäällikköiden kesken kannattaa vaihtaa kokemuksiaan hyvistä käytännöistä.
- Vammaisten ihmisten piirissä puskaradio toimii nopeasti. Liike, jossa tulee huonosti kohdelluksi, joutuu boikottilistalle.
- Verkko- ja kotiinkuljetuspalveluita tulee kehittää erityisesti päivittäistavara-kaupan alalla, sillä ne takaavat kaikille ryhmille palvelun saatavuuden, esteettömyyden ja jopa kohutuuhintaisuuden.
- Kaupan infopisteisiin tarvittaisiin tietokone, josta asiakas löytäisi ”Löydä etsimäsi tuote”

-hakusanalla yksinkertaisesti ja vaivattomasti tietoa tuotteiden sijainnista kaupassa.

- Pakkauksia on kehitettävä helpommin avattaviksi.

## Erilaisuuden hyväksyminen auttaa

Brittiläinen vammaisen nainen, Pam Evans on sanonut: ”Vammattomien maailma olettaa, että vammat ihmiset haluavat olla normaaleja. Tästä seuraa se, että erilaisuutta ei saisi tuoda esille, vaikka me olemme erilaisia. Vammaisina ihmisinä emme voi kieltää erilaisuuttamme, joka on niin merkittävä osa identiteettiämme.”

Ennakkoluulot ovat syrjintää, jota kaikki vammat ihmiset joutuvat kokemaan, jotkut enemmän, toiset vähemmän. Ennakkoluulot ovat niin hienonhienoja, että niitä on äärimmäisen vaikea nimetä saatikka niitä vastaan taistella. Ennakkoluulot, joita ei voi avoimesti nähdä, ovat hankalimpia. Ne ovat näkymättömiä oletuksia vuorovaikutussuhteissa. Vammaisen ihminen kuitenkin aistii pinnan alla olevat asenteet. Tästä seuraa tilanne, jossa jonkun käyttäytyminen saa vammaisen ihmisen vihastumaan. Tällaiset asenteet ovat tavallisia ja ne pyritään jopa kieltämään. Ongelma on siinä, että nämä jatkuvat viestit kielteisestä erilaisuudesta tulevat osaksi vammaisten omaa ajattelutapaa ja käsitystä itsestään. Ympäristö passivoi vammat näkymättömin samettihanskain salakavalasti vieden myös vammaisen ihmisen oman tahdon. Miten tällaisessa tilanteissa vammat voivat olla ylpeitä itsestään, kun vammaisuus provosoi esiin niin kielteisiä tunteita?

Ja kun vammat eivät suostu tähän muotiin, he saavatkin kokea epäystävällisyyttä ja vi-

haa. Oletteko kuulleet ns. hankalista asiakkaista? Mitä hankala asiakas itse asiassa haluaa kertoa? Onko ikävän käyttäytymisen takana syrjityksi tulemisen tunne? Usein vaativaa asiakasta, joka perää oikeuksiaan, kutsutaan häiriköksi. Hän joutuu myös helposti silmätikuksi vaatiessaan pääsyä sinne, mihin muiden asiakkaiden pääsy on itsestään selvää. Onko kohtuutonta päästä sinne, missä muutkin ihmiset asioivat? Onko aina jaksettava taistella, onko jaksettava kertoa esteettömistä tiloista, onko vaadittava omia oikeuksia? Vammaisia ihmisiä on ollut kautta aikain. Missä vaiheessa voin olla osa suurta massaa ja luottaa siihen, että erilaisena, vaikkakin samanlaisena kuin muut saan laadukasta palvelua esteettömissä tiloissa? Olen varma, että kukkarossani on samaa valuuttaa kuin muillakin.

On tärkeää, että jokainen vammaaton ihminen miettii edes kerran elämässään omaa suhtautumistaan erilaisuuteen. Sillä näkymättömät asenteet muuttuvat helposti liian kapeiksi oviksi, portaiksi ja kynnyksiksi, korkeiksi hyllyiksi, toimimattomiksi luiskiksi. Jokainen voi omalta osaltaan olla tekemässä yhteiskuntaa esteettömämmäksi myös asennetasolla. Todennäköisyys, että kohtaat erilaisia asiakkaita on sata prosenttia.

## LÄHTEET

- Esteetön rakennus ja ympäristö* (2007). Suunniteluopas. Rakennustieto Oy Rati. Helsinki.
- Hyppönen, H. (2000) *Hyvä suunnittelu ulottaa teknologian edut kaikkialle*. Vammaiset – haaste yhteiskunnalle artikkelisarja. Valtakunnallinen vammaisneuvosto. Helsinki.
- Koskinen, K. (toim) (2008) *Kiinni elämässä – oivalluksia ja onnen pilkahduksia*. Artikkelikokoelma. Invalidiliitto. Helsinki.
- Könkkölä, K. (2003) *Tunne oikeutesi, pidä puolesi, auta muitakin*. Vammaisten ihmisten ihmisoikeusopas. Valtakunnallinen vammaisneuvosto . Helsinki.
- Nordlund, M. (toim.) (2008) *Katse kotiin – tietoa toimivasta asumisesta*. Invalidiliitto. Helsinki.
- Pesola, K. *Esteettömän ympäristön rakentaminen*. Luento Nurmijärven kunnan esteettömyyseminaarissa 1.10.2008.
- Rakennetun ympäristön esteettömyyskartoitusopas, kartoituksen tilaajalle ja toteuttajalle* (2009). Invalidiliitto. Helsinki.
- Roisko, E. (2000) *Puhumisen häiriöt voivat johtaa syrjäytymiseen*. Vammaiset – haaste yhteiskunnalle artikkelisarja. Valtakunnallinen vammaisneuvosto. Helsinki.
- Vammaisuuden kohtaamisesta Ihmisen kohtaamiseen* (2004). Työkirja. Invalidiliitto. Helsinki.
- [www.esteeton.fi](http://www.esteeton.fi)  
[www.helppopakkausnetu.com](http://www.helppopakkausnetu.com)